

## IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Vilkår for brug består af disse IBM Vilkår for brug – SaaS-specifikke produktvilkår (kaldet SaaS-specifikke Produktvilkår) og dokumentet IBM Vilkår for brug – Standardvilkår (kaldet Standardvilkår), som er tilgængeligt på adressen <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

I tilfælde af en uoverensstemmelse har de SaaS-specifikke produktvilkår forrang for Standardvilkårene. Ved at bestille, tilgå eller benytte IBM SaaS-produktet accepterer Kunden disse Vilkår for brug.

Disse Vilkår for brug er reguleret af IBM International Passport Advantage-Aftalen, IBM International Passport Advantage Express-Aftalen eller IBM International Aftale om Udvalgte IBM SaaS-produkter (hver især kaldet Aftalen), som sammen med Vilkår for brug udgør den fuldstændige aftale.

### 1. IBM SaaS

De SaaS-specifikke produktvilkår dækker følgende IBM SaaS-produkter:

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

### 2. Måletyper for betaling

IBM SaaS-produktet sælges og betales på basis af en af følgende måleenheder, som angivet i Transaktionsdokumentet:

- Autoriseret Bruger (Authorized User)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Kunden skal anskaffe separate, dedikerede brugsrettigheder til hver entydige Autoriserede Bruger, som får adgang til IBM SaaS-produktet direkte eller indirekte, f.eks. via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, uanset måde. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder til at kunne dække det antal Autoriserede Brugere, som får adgang til IBM SaaS-produktet i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Samtidig Bruger (Concurrent User)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. En Samtidig Bruger er en person, som forsøger at få adgang til IBM SaaS-produktet på et bestemt tidspunkt. Uanset om personen prøver at få adgang til IBM SaaS-produktet flere gange samtidig, tæller personen kun som én enkelt Samtidig Bruger. Kunden skal anskaffe brugsrettigheder, som dækker det maksimale antal Samtidige Brugere, som skal have adgang til IBM SaaS-produktet samtidigt på en direkte eller indirekte måde (for eksempel via et multiplex-program, en enhed eller en programserver) uanset metode i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.
- Forekomst (Instance)** – er en måleenhed, som IBM SaaS-produktet kan anskaffes på basis af. Ved Forekomst forstås en adgang til en specifik IBM SaaS-konfiguration. Kunden skal anskaffe tilstrækkeligt mange brugsrettigheder for hver Forekomst af IBM SaaS-produktet, der stilles til rådighed, til at kunne dække adgang og brug i den måleperiode, der er angivet i Kundens bevis for brugsret eller i Transaktionsdokumentet.

### 3. Pris og fakturering

Det beløb, der skal betales for IBM SaaS-produktet, er angivet i et Transaktionsdokument.

#### 3.1 Opsætning

Der bliver pålagt et engangsbeløb for betaling af første opsætning, og beløbet faktureres i overensstemmelse med faktureringsvilkårene i Transaktionsdokumentet.

#### 3.2 Betaling for del af måned

Betaling for en del af en måned, som angivet i Transaktionsdokumentet, kan opgøres forholdsvis.

#### 3.3 Betaling for merforbrug

Hvis Kundens faktiske brug af IBM SaaS-produktet i måleperioden overstiger den brugsret, som er angivet i beviset for brugsret, bliver Kunden faktureret for merforbruget, som angivet i Transaktionsdokumentet.

### 4. Ondemand-opsætningserviceydelse

#### 4.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications On-Demand Set-up

Denne opsætningserviceydelse fastlægger det IBM SaaS-produkt, hvori IBM vedligeholder miljøet og implementerer opdateringer af platform, teknologi og applikationer efter behov og efter IBM's skøn.

#### 4.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Set-up

Denne opsætningserviceydelse fastlægger IBM SaaS-produktet for et platformmiljø, der vedligeholdes af Kunden. Kunden er ansvarlig for at implementere applikationsopdateringer i IBM SaaS-produktet og skal foretage implementeringen efter de instruktioner, der leveres sammen med den pågældende opdatering.

### 5. Varighed og fornyelse

IBM SaaS-perioden begynder den dato, hvor IBM giver Kunden besked om, at Kunden har adgang til IBM SaaS-produktet, som beskrevet i beviset for brugsret. Beviset for brugsret angiver, om IBM SaaS-produktet fornyes automatisk, fortsætter løbende eller ophører ved udgangen af aftaleperioden.

Ved automatisk fornyelse: Medmindre Kunden mindst 90 dage inden periodens udløbsdato informerer IBM om ikke at forny aftaleperioden, fornyes IBM SaaS-produktet automatisk for den periode, der er angivet i beviset for brugsret.

Ved løbende brug: IBM SaaS-produktet vil fortsat være tilgængeligt på månedsbasis, indtil Kunden med 90 dages skriftligt varsel til IBM bringer aftalen til ophør. IBM SaaS-produktet vil være tilgængeligt indtil udgangen af den kalendermåned, der følger efter en sådan 90-dages periode.

### 6. Teknisk support

Teknisk support til IBM SaaS-produktet leveres via e-mail, onlineforummer og et onlinesystem til problemrapportering. Teknisk support tilbydes.

| Problem-klassificering | Definition af problemklassificering  | Målsætninger for reaktionstider | Dækning – reaktionstid         |
|------------------------|--|---------------------------------|--------------------------------|
| 1                      | <b>Funktion/serviceydelse med central indvirkning på forretningen er nede:</b><br>En central forretningsfunktion er ude af drift, eller der er fejl på en central grænseflade. Det gælder sædvanligvis et produktionsmiljø og angiver manglende adgang til serviceydelser, hvilket resulterer i en væsentlig påvirkning af driften. Tilstanden kræver en øjeblikkelig løsning. | Inden for 1 time                | 24 x 7                         |
| 2                      | <b>Betydelig indvirkning på forretningen:</b><br>Der er en alvorlig brugsbegrænsning i en forretningsfacilitet eller funktion i serviceydelsen, eller der er risiko for, at tidsfrister ikke overholdes.   | Inden for 2 arbejdstimer        | Mandag – fredag i arbejdstiden |

| <b>Problem-klassificering</b> | <b>Definition af problemklassificering</b>  | <b>Målsætninger for reaktionstider</b> | <b>Dækning – reaktionstid</b>  |
|-------------------------------|---|--|--------------------------------|
| 3                             | <b>Mindre indvirkning på forretningen:</b><br>Angiver, at serviceydelsen eller funktioner kan benyttes, og der er ingen alvorlig påvirkning af driften. | Inden for 4 arbejdstimer               | Mandag – fredag i arbejdstiden |
| 4                             | <b>Minimal indvirkning på forretningen:</b><br>En forespørgsel eller ikke-teknisk anmodning   | Inden for 1 arbejdsdag                 | Mandag – fredag i arbejdstiden |

## 7. Tillægsvilkår for IBM SaaS

### 7.1 Begrænsning i forbindelse med IBM SaaS til ikke-produktionsbrug

Hvis IBM SaaS-produktet er betegnet som "Non-Production" eller "Development Environment", må Kunden kun benytte IBM SaaS-produktet til interne aktiviteter, der ikke er produktionsaktiviteter, herunder f.eks. test, justering af ydeevne, fejlfinding, interne benchmarkingmålinger, kvalitetssikring og/eller udvikling - til intern brug - af tilføjelser eller udvidelser til IBM SaaS-produktet ved brug af offentlige API'er (application programming interface). Kunden har ikke tilladelse til at bruge nogen del af IBM SaaS-produktet til andet formål uden at have indhentet de relevante produktionslicenser.

Brugere af Non-Production-forekomster af IBM SaaS-produkter skal have ret til at anvende IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-forekomster inkluderer ikke høj systemtilgængelighed eller sikkerhedskopiering med samme hyppighed, som leveres sammen med produktionsforekomster. Af hensyn til ydeevnen må højst 30 brugere anvende Non-Production-forekomsten samtidigt – uanset måde – for eksempel via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, uanset metode.

Hver IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On-brugsret øger størrelsen af én IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-forekomst, så yderligere 30 brugere kan få adgang til forekomsten samtidigt. Hvis Kunden tilføjer kapacitet til en IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) forekomst ved at købe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, kan den yderligere kapacitet ikke senere videreføres til en anden IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-forekomst.

Kunden skal have tilladelse til at bruge IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) for at kunne få tilladelse til at bruge IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), som er Non-Production-forekomster af IBM SaaS-produktet. Med IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) får op til fem (5) brugere fjernadgang med et udvidet kontrolniveau i miljøet.

### 7.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Products Limitation

Alle brugere, som har ret til at anvende IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA), skal også have en brugsret af samme type til IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

Alle brugere, som har ret til at bruge nedenstående produkter, skal være dækket af en brugsret af samme type til IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

### 7.3 Cookies

Kunden er opmærksom på og indforstået med, at IBM – som del af den normale drift og support af IBM SaaS-produktet – via sporing eller andre teknologier indsamler oplysninger fra Kunden (Kundens medarbejdere og kontraktansatte), som vedrører brugen af IBM SaaS-produktet. Det sker for at indsamle brugsstatistik og oplysninger om effektiviteten af IBM SaaS med det formål at spore brugen og forbedre brugeroplevelsen og/eller at skræddersy kommunikationen med Kunden.

#### **7.4 Lokalteter med afledte fordele (Derived Benefit)**

Hvor det er relevant, baseres skatter og afgifter på den eller de lokationer, Kunden identificerer som værende den eller de lokationer, der modtager fordelene ved IBM SaaS-produktet. IBM inkluderer skatter og afgifter på basis af den forretningsadresse, Kunden anfører som primær fordelingslokation ved bestilling af et IBM SaaS-produkt, medmindre Kunden informerer IBM om andet. Det er Kundens ansvar at sørge for, at oplysningerne er opdateret og at informere IBM om eventuelle ændringer.

#### **7.5 Krav til brugsrettigheder til IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)**

- Alle brugere, som har ret til at anvende IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA), skal være dækket af en brugsret til IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Alle brugere, som har ret til at anvende IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA), skal være dækket af en brugsret til IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.

#### **7.6 Link til tredjepartswebsteder eller andre serviceydelser**

Hvor det er relevant gælder følgende: Hvis Kunden eller en IBM SaaS-bruger overfører indhold til et tredjepartswebsted eller en anden serviceydelse, der er linket til eller som er gjort tilgængelig via IBM SaaS-produktet, eller som inkorporerer tredjepartsindhold, f.eks. applikationer eller databaser, i et IBM SaaS-miljø, giver Kunden og brugeren af IBM SaaS-produktet samtykke til, at IBM muliggør en sådan overførsel af indhold og modtagelse, brug og support af tredjepartsindhold, men interaktionen er udelukkende mellem Kunden og tredjepartswebstedet eller serviceydelser. IBM giver ingen garantier eller tilkendegivelser vedrørende sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser og er ikke ansvarlig for sådanne tredjepartswebsteder eller serviceydelser. IBM forbeholder sig ret til at afvise at levere support til en tredjepartsapplikation eller -proces eller en brugertilpasset applikation eller proces uanset årsag, herunder for eksempel: formodet sikkerhedsrisiko, licensering eller ydelsesrisiko.

## Bilag A

### 1. IBM SaaS-beskrivelse

Løsningen IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) kan benyttes til at administrere bygningers og ejendommers livscyklus, som inkluderer eller understøtter følgende processer og funktioner:

- **Ejendomsadministration**  
Tilbyder en løsning til transaktionsstyring, administration og bogføring af lejekontrakter, analysefunktioner til identificering af ejendomsaktiver, lejeaftaler, leverandører og processer.
- **Kapitalprojekter**  
Gør det muligt at planlægge kapitalprojekter, identificere prioriteringer med hensyn til finansiering inden for kapitalprogrammer, tilbyde integrerede processer og analyser.
- **Arealadministration**  
Gør det muligt at identificere muligheder for en bedre bygningsudnyttelse og belægningsadministration, gøre afdelinger ansvarlige for pladsudnyttelse, få fremvist uploadede etageplaner, få hjælp til flytteprocesser, analysere strategisk arealplanlægning, administrere reservering af areal og aktiver, spore budgetter, omkostninger og tidsplaner.
- **Bygningsvedligeholdelse**  
Gør det muligt at bruge tilstandsbaserede bygningsvurderinger, udføre analyse af den økonomiske og miljømæssige påvirkning til hjælp i kapitalplanlægning, administrere anmodninger om serviceydelser til bygningsvedligeholdelse, automatisere serviceydelser til bygningsvedligeholdelse, bruge analyse til at identificere resultaterne af bygnings-, aktiv-, ressource- og bygningsvedligeholdelsesprocesserne.
- **Energistyring**  
Gør det muligt at administrere virksomheders CO2-regnskab og analysere investering i miljøet, benytte analyse af den økonomiske og miljømæssige indvirkning med henblik på at forbedre kapitalplanlægningen, bruge analyse til at identificere mulige arbejdsopgaver for udstyret.
- **Applikationsadministration**  
Gør det muligt at administrere de underliggende data om ejendomme, bygninger og aktiver, administrere brugeradgang, udvide applikationer ved brug af teknologiplatform og kommunikere via webserviceprogrammer over en VPN-forbindelse.

Afhængig af brugerens rettigheder har brugeren adgang til bestemte dele af disse processer og funktioner.

- a. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**  
Gør det muligt at oprette anmodninger, oprette reservationer, søge i vidensdatabaser, indlægge tidskort, svare på budanmodninger, svare på e-mail med offlineformularer (op til 25), søge efter lokationer, personer og aktiver. Kunden skal have tilladelse til at bruge IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users for at kunne få tilladelse til at bruge IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users.
- b. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User**  
Gør det muligt at oprette og tilgå arbejdsopgaver fra en mobilenhed ved brug af IBM TRIRIGA Anywhere-mobilapplikationen. Kunden skal have tilladelse til at bruge IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users for at kunne få tilladelse til at bruge IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere Users.
- c. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User**  
Gør det muligt at deltage i godkendelsesprocesser, overvåge performancemetrik, få vist rapporter med skrivebeskyttet adgang til data og funktioner i Self Service. Kunden skal have tilladelse til at bruge IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users for at

kunne få tilladelse til at bruge IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users.

- d. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User  
Gør det muligt at deltage i begrænsede processer, begrænset til opgaver, spørgeundersøgelser, fakturaer og anmodninger om betaling samt dokumentstyring. Inkluderer funktioner fra Self Service, Anywhere og Approvals and Reporting Users. Kunden skal have tilladelse til at bruge IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users for at kunne få tilladelse til at bruge IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users.
- e. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User  
Autoriserede Brugere kan deltage i alle implementerede forretningsprocesser og administrative funktioner. Samtidige Brugere kan deltage i alle implementerede forretningsprocesser og administrative funktioner, bortset fra selvbetjeningsreservationer, offline-funktioner og værktøjer til applikations-build.

## **2. Tillægsydelser**

### **2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Non Production**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-forekomster inkluderer ikke høj systemtilgængelighed eller sikkerhedskopiering med samme hyppighed, som leveres sammen med produktionsforekomsterne. Af hensyn til ydeevnen må højst 30 brugere anvende Non-Production-forekomsten samtidigt – uanset måde – for eksempel via et multiplex-program, en enhed eller en applikationsserver, uanset metode.

### **2.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On**

Hver IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On-brugsret øger størrelsen af én IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-Forekomst, så yderligere 30 brugere kan få adgang til Forekomsten samtidigt. Hvis Kunden tilføjer kapacitet til en IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-Forekomst ved at købe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, kan den yderligere kapacitet ikke senere videreføres til en anden IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production-Forekomst.

### **2.3 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)-produkter**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) og IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) er valgfri tillægsprodukter, som giver Kunden mulighed for at foretage tilpasninger inden for IBM SaaS-miljøerne og ekstra støtte til administration af IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

### **2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)**

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) giver Kunden en Non-Production-forekomst og udvidet adgang til udviklingsformål.

## **3. Konfigurationsbegrænsning for IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)**

IBM SaaS-kunder kan ikke få adgang til og kan ikke ændre parametre for konfigurationer under applikationslaget, for eksempel database- eller middlewarekonfigurationer. IBM SaaS kan konfigureres i applikationslaget ved brug af IBM TRIRIGA Application Builder-værktøjet, som er inkluderet i IBM SaaS, eller ved at Kunden opretter integreringer ved brug af IBM TRIRIGA Connector for Business Application-værktøjet, der er inkluderet i IBM SaaS-produktet.

IBM SaaS benytter en model med løbende levering, med forskellige regler for platforms- og teknologiopdateringer og for applikationsopdateringer. Platforms- og teknologiopdateringer udføres regelmæssigt af IBM og efter IBM's eget skøn for alle IBM SaaS-kunder. Når applikationsopdateringerne er implementeret, tilsidesætter de en Kundes applikationskonfigurationer, og den applikationsfunktionalitet, der leveres med IBM SaaS, benyttes i stedet. Applikationsopdateringer anvendes imidlertid ikke hos IBM SaaS-kunder, som ikke specifikt har valgt IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Set-up for As-Shipped Applications eller hos IBM SaaS-kunder,

som vælger IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Set-up for Fully Configurable Applications.

#### **4. Personoplysninger og reguleret indhold**

Dette IBM SaaS-produkt er ikke designet til at overholde specifikke sikkerhedskrav for reguleret indhold, for eksempel personoplysninger eller følsomme personoplysninger. Det er Kundens ansvar at afgøre, om dette IBM SaaS-produkt opfylder Kundens behov, for så vidt angår den type indhold, Kunden bruger sammen med IBM SaaS-produktet.

## Bilag B

IBM tilbyder følgende aftale om servicemål for tilgængelighed (kaldet SLA) for IBM SaaS-produktet, som angivet i beviset for brugsret. Denne SLA udgør ikke en garanti. SLA'en er kun tilgængelige for Kunder og gælder kun brug i produktionsmiljøer.

### 1. Availability Credits

Kunden skal have oprettet en problemrapport (ticket) med problemklassificeringskode 1 (Severity 1) hos IBM's helpdesk inden for 24 timer efter, at Kunden første gang opdagede, at Begivenheden påvirkede tilgængeligheden af IBM SaaS-produktet. Kunden skal i rimelig grad hjælpe IBM med fejlfinding og løsning af problemet.

Kunden skal indsende et krav om manglende opfyldelse af SLA senest tre arbejdsdage efter udgangen af den kontraherede måned. Kompensation for et gyldigt SLA-krav vil være i form af en kreditering mod en fremtidig faktura for IBM SaaS-produktet. Kompensationen baseres på varigheden af den tid, hvor produktionssystemet ikke var tilgængeligt for behandling af IBM SaaS-produktet (kaldet Nedetid). Nedetid måles fra det tidspunkt, hvor Kunden rapporterer om begivenheden, til det tidspunkt hvor IBM SaaS-produktet er retableret. Nedetid inkluderer ikke tid, som vedrører en planlagt eller annonceret afbrydelse, forhold, der ligger uden for IBM's kontrol, problemer med indhold, teknologi, design eller instruktioner leveret af Kunden eller tredjepart, ikke-understøttede systemkonfigurationer og platforme eller anden fejl fra Kundens side, ligesom Nedetid ikke inkluderer sikkerhedshændelser forårsaget af Kunden eller Kundens test af sikkerheden. IBM anvender den højeste, gældende kompensation baseret på den kumulative tilgængelighed af IBM SaaS-produktet i hver kontraherede måned, som vist i tabellen nedenfor. Den samlede kompensation, som Kunden kan få tildelt for en kontraheret måned, kan ikke overstige 10 % af en tolvtedel (1/12) af det beløb, Kunden betaler IBM årligt for IBM SaaS-produktet.

### 2. Servicemål

IBM SaaS-tilgængelighed i en kontraheret måned

| Tilgængelighed i en kontraheret måned | Kompensation<br>(% af den månedlige abonnementsbetaling* for den kontraherede måned, som er genstand for kravet) |
|---------------------------------------|--|
| < 99,8 %                              | 2 %  |
| < 98,8 %                              | 5 %  |
| < 95,0 %                              | 10 %   |

\* Hvis IBM SaaS-produktet er anskaffet fra en IBM Business Partner, vil den månedlige abonnementsbetaling blive beregnet ud fra den på det tidspunkt gældende listepris for IBM SaaS-produktet for den kontraherede måned, der er genstand for et krav, nedsat med 50 %. IBM stiller en rabat til rådighed for Kunden direkte.

Tilgængelighed, målt i procent, beregnes på denne måde: det samlede antal minutter i en kontraheret måned minus Nedetid i alt i minutter i en kontraheret måned divideret med det samlede antal minutter i den kontraherede måned.

Eksempel: 475 minutters Nedetid i alt i en kontraheret måned

|   |   |
|---|---|
| 43.200 minutter i alt i en kontraheret måned på 30 dage |   |
| - 475 minutters Nedetid                                 |   |
| = 42.725 minutter                                       | = 2 % Availability credit for en Tilgængelighed på 98,9 % |
| _____   | i den kontraherede måned                                  |
| 43.200 minutter i alt                                   |   |